

SERVICE LEVEL AGREEMENT
„Remote Signing SaaS Produkte für RKSv“
vereinbart zwischen

[KUNDE lt. zugrundeliegenden Vereinbarung]

- im Folgenden „KUNDE“ genannt -

und der

PrimeSign GmbH
Wielandgasse 2
A-8010 Graz

- im Folgenden „PrimeSign“ genannt -

Dieses Service Level Agreement (SLA) basiert auf den PrimeSign Allgemeinen Geschäftsbedingungen,
die im Internet unter <https://www.prime-sign.com/terms.html> eingesehen werden können.

Inhaltsverzeichnis

1. Vertragsgegenstand..... 3

2. Definitionen 3

3. Leistungen (Wartung und Support) 3

4. Störungsmeldung 5

5. Störungsklassen..... 5

5.1 Betriebsverhindernde Störung (Störungsklasse 1) 5

5.2 Betriebsbehindernde Störung (Störungsklasse 2) 6

5.3 Sonstige Störungen (Störungsklasse 3) 6

5.4 „Workaround“ 6

6. Dokumentation 6

7. Eskalation 6

8. De- und Reaktivierung von Wartungsobjekten 6

9. SLA Anpassungen..... 7

10. Vergütung | Zahlungsmodalitäten 7

10.1 Mehrwertsteuer, Mehrkosten und Nebenkosten 7

10.2 Rechnung und Fälligkeit 7

11. Vertragsbeginn | Kündigungsrechte 7

12. Geheimhaltung 7

13. Haftung..... 8

14. Allgemeine Bestimmungen 8

14.1 Schriftform..... 8

14.2 Salvatorische Klausel..... 8

14.3 Geltendes Recht / Vertragssprache / Gerichtsstand 8

14.4 Schlichtungsverfahren 8

1. Vertragsgegenstand

PrimeSign übernimmt die im Rahmen dieses Vertrages näher definierten Leistungen im Zusammenhang mit der Betriebsführung, der Wartung und den Support für die vom KUNDEN bestellten PrimeSign RKSV Remote-Signing SaaS Produkte (entsprechend der Bestellung).

„Remote-signing“ bedeutet „signieren aus der Distanz“. Die zu signierenden Daten und das zur Signatur verwendete Schlüsselmaterial befinden sich hierbei nicht im physischen Zugriff durch den Anwender, sondern auf einem entfernten Gerät. Die Signatur (der Zugriff auf den private key) wird aus der Ferne durch Übermittlung der zu signierenden Daten (Hashes) und der zur Verwendung der Signaturerstellungsdaten erforderlichen Geheimnisse (PIN, TAN, o.Ä.) ausgelöst.

Im Rahmen der durch diesen Vertrag vereinbarten Betriebsführungs-, Wartungs- und Supportleistungen gewährleistet PrimeSign die vertragskonforme Betriebsbereitschaft der vertragsgegenständlichen Wartungsobjekte (=vom KUNDEN bestellte PrimeSign Remote Signing SaaS Produkte) im Rahmen der nachfolgenden Bedingungen.

Der Vertrag begründet während der Vertragslaufzeit einen fortlaufenden Anspruch des KUNDEN auf die in diesem Vertrag definierten Leistungen.

2. Definitionen

Im Rahmen dieses Vertrages werden die nachstehend angeführten Begriffe verwendet:

- **Fehler:** Mangel in Software- bzw. Hardware
- **Patch:** Korrektursoftware zur Beseitigung von Fehlern
- **Problem:** Ursache einer oder mehrerer Störung(en)
- **Release:** Im Rahmen des Softwareentwicklungszyklus aktualisierte Version einer Software (verbunden mit einer Veränderung der Versionsbezeichnung), kann auch einen oder mehrere Patches beinhalten
- **Störung:** Ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines IT-Services, auch Fehler im Rahmen der Gewährleistung
- **Update:** Aktualisierte Version einer Software (nicht zwingend mit einer Veränderung der Versionsbezeichnung verbunden), kann auch einen oder mehrere Patches beinhalten
- **Upgrade:** Aufrüstung eines Systems auf eine andere Leistungskategorie
- **Wartungsobjekte:** Vom KUNDEN bestellte PrimeSign Remote Signing SaaS Produkte.

3. Leistungen (Wartung und Support)

Die vertraglichen Leistungen werden von PrimeSign in verschiedenen Leistungspaketen erbracht:

1. Betriebsbereitschaft
2. Support Hotline und Störungsannahme
3. Störungsbeseitigung

Leistungen, die über den definierten Vertragsgegenstand hinausgehen, können auf Wunsch des KUNDEN (nicht verpflichtend) über einen vorab definierten Stundenpool bezogen werden. Falls in diesem Zusammenhang Reisekosten anfallen, werden diese nach Aufwand abgerechnet.

Zu 1. Betriebsbereitschaft

Die Funktion „Remote-Signing“ wird für die Produkte Remote Signing SaaS in Form von Software as a Service (SaaS) angeboten. Die für das Remote-Signing-Service erforderlichen technischen Komponenten befinden sich im Verfügungsbereich der PrimeSign.

Verfügbarkeit:

Im Rahmen der Betriebsbereitschaft wird eine Verfügbarkeit von 99,8% angestrebt.¹ Die Berechnung der Zeiten für die Verfügbarkeit im Rahmen dieses Vertrages erfolgt jeweils innerhalb der vertraglich vereinbarten Service-

¹ durch die sich daraus ergebenden maximalen Ausfallzeit von 1,44 Std innerhalb eines Durchrechnungszeitraumes von 30 Kalendertagen in der Regel ausgeschlossen ist, dass aufgrund einer durch PrimeSign zu verantwortenden Störung ein Ausfall größer 48 Stunden und somit eine Meldepflicht an FinanzOnline entsteht.

zeit (siehe „Support Hotline und Störungsannahme“) über einen Durchrechnungszeitraum von 30 Kalendertagen. Von der Berechnung ausgenommen sind Zeiten geplanter Nicht-Verfügbarkeit (angekündigte Wartungsfenster).

Die Verfügbarkeit des Services ist dann gegeben, wenn Anfragen durch das Service entgegen genommen und entsprechend der Dokumentation korrekt beantwortet werden (die korrekte Antwort kann auch in einer Fehlermeldung bestehen.)

Quality of Service (QoS):

Die Qualität des Remote-Signing-Services wird durch die Einhaltung vereinbarter Durchlaufzeiten für die Durchführung von Signing-Requests (Signature Creation) definiert. Da an der Erstellung von Remote-Signaturen auch Systeme Dritter, die nicht im Einflussbereich der PrimeSign liegen, beteiligt sind, erfolgt die Messung der „Quality of Service“ über Referenzsysteme der PrimeSign.

Die Messung der angegebenen Durchlaufzeiten beginnt mit dem vollständigem Einlangen eines Signing-Requests am PrimeSign RKSX Remote-Signing Dienst und endet beim Absenden der korrekten Antwort durch diesen. Die Messung der vertraglich zugesagten Durchlaufzeiten berücksichtigt somit ausschließlich den Signaturprozess. Die zugesicherten Durchlaufzeiten enthalten keine weiteren Verarbeitungszeiten, die z.B. durch zusätzliche Kommunikationsprotokolle, den SSL-Verbindungsaufbau („Handshake“), Autorisierungsmaßnahmen, oder durch Verzögerungen im Verbindungsweg zu unserem System wegen geringer oder schwankender Internetbandbreiten verursacht werden, da diese nicht oder nur zum Teil im Einflussbereich von PrimeSign liegen.

Eine Messung durch PrimeSign erfolgt jeweils in regelmäßigen Abständen. Die erzielten Messergebnisse werden protokolliert. Die gemittelten Messwerte des erzielten QoS werden in Millisekunden (ms) ausgewiesen und online² zur Verfügung gestellt. Die dort ausgewiesenen Messwerte sind aktuell und vom Produktivsystem entnommen. Sie zeigen die durchschnittlich gemittelte Durchlaufzeit der letzten 60 Minuten sowie 24 Stunden über alle am System verarbeiteten Signing-Requests. Alle entsprechend angekündigten Ausfälle (z.B. Wartungsfenster etc.) sind nicht berücksichtigt und daher von der Berechnung ausgenommen.

Auf Wunsch des Kunden werden die Durchlaufzeiten der für diesen Kunden durchgeführten Signaturen für die Dauer von 30 Kalendertagen protokolliert. Das Ergebnis dieser 30-Tage-Protokollierung wird zur Beurteilung der erbrachten Servicequalität herangezogen.

Folgende **QoS-Levels** stehen für Standard-Produkte zur Verfügung:

Level 1:	150ms
Level 2:	100ms
Level 3:	50ms

Spezialprodukte (wie bspw. Light oder Medium Produkte) werden zu abweichenden QoS-Levels angeboten. Das jeweilige QoS-Level ist der Beschreibung des bestellten Produkts bzw. der jeweils zugrundeliegenden Vereinbarung zu entnehmen.

Wartung:

Unter Wartung im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung werden alle Maßnahmen verstanden, die erforderlich sind um die gesetzlichen Anforderungen (inklusive aller Anforderungen die sich aus der Bescheinigung als RKSX-Sicherheitseinrichtung ergeben) zu erfüllen, sowie die Sicherstellung der Betriebsbereitschaft zur Einhaltung der Verfügbarkeit und der Gewährleistung der vereinbarten Quality of Service zu gewährleisten. Hierzu zählt insbesondere auch die Gewährleistung der Systemsicherheit. Allfällige Anpassungen der Hard- und Software aufgrund von Kundenwünschen sind ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.

Zu 2. Support Hotline und Störungsannahme:

Dieses Leistungspaket umfasst Supportleistungen bei Störungen des vertragsgegenständlichen Wartungsobjektes.

Störungen können mittels folgender Wege gemeldet werden:

Telefonisch	unter der Rufnummer [wird nach Abschluss des Vertrages zur Verfügung gestellt]
Web-Formular	unter der Adresse [wird nach Abschluss des Vertrages zur Verfügung gestellt]

² Siehe: <https://status.ps.prime-sign.com/>

Alle Supportleistungen bzw. Supportfälle werden in einem Ticketsystem erfasst und verwaltet. Nach Vereinbarung können definierte Benutzer des KUNDEN Zugriff auf dieses Ticketsystem erhalten.

Für die Hotline und Störungsannahme bedient sich PrimeSign der Fa. Cryptas it-Security GmbH (ein innerhalb der CRYPTAS Unternehmensgruppe verbundenes Unternehmen).

Servicezeiten

SLA Standard	Montag bis Freitag (werktags) zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr
SLA Premium	Montag bis Sonntag zwischen 00:00 Uhr und 24:00 Uhr

Bestimmte Produktvarianten werden ausschließlich im Rahmen des „SLA Standard“ angeboten. Die jeweils gültige Servicezeit ist der Beschreibung des bestellten Produkts zu entnehmen.

- Im Rahmen der Störungsannahme erfolgt eine Zuweisung zu einer der unter Punkt 5 definierten **Störungsklassen**. Im Fall des Auftretens mehrerer Störungen ist PrimeSign verpflichtet, die Störungen in Abstimmung mit dem KUNDEN entsprechend ihrer Schwere und ihrer Auswirkungen auf den Betrieb des KUNDEN zu bewerten.
- Nach Möglichkeit unterbreitet der Support-Mitarbeiter zur Minimierung der Ausfallzeiten sofort Lösungsvorschläge oder zeigt Möglichkeiten auf, um die gemeldete Störung zu umgehen.

Zu 3. Störungsbeseitigung

- Beseitigung von reproduzierbaren Fehlfunktionen des Wartungsobjektes sowie von Fehlern in den von PrimeSign zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen.
- Analyse sonstiger Mängel bzw. nicht reproduzierbarer Fehlfunktionen
- Beseitigung der Fehlfunktionen durch Patches, durch eine neue SW-Zwischenversion oder in der nächsten releasten SW-Version inklusive Dokumentation
- Permanente Meldung des Fortschritts der Störungsbehebung an Mitarbeiter des KUNDEN.

4. Störungsmeldung

Sofern Störungen im Zusammenhang mit dem Betrieb des Wartungsobjektes auftreten, ist eine Störungsmeldung durch einen technischen Ansprechpartner des KUNDEN abzugeben. Die Meldung hat eine möglichst konkrete Beschreibung der Störung und soweit vorhanden auch den Inhalt allfälliger mit der Störung verbundener Fehlermeldungen zu beinhalten.

5. Störungsklassen

Störungen werden im Rahmen der Meldung an PrimeSign durch die meldende Person den Störungsklassen 1 bis 3 zugewiesen (Details siehe 5.1 bis 5.3).

Unter **Reaktionszeiten** wird die Zeit zwischen Zugang der Störungsmeldung bei PrimeSign und Aufnahme der Störungsbeseitigung durch eine für die Störungsbeseitigung qualifizierte Person von PrimeSign verstanden.

Als **Wiederherstellungszeiten** wird jene Zeit gemessen, die zwischen dem Zugang der Störungsmeldung bei PrimeSign und erfolgreichem Abschluss der Störungsbeseitigung durch PrimeSign verstreicht.

KUNDE ist zur Mitwirkung an der Störungsbehebung in angemessenem Umfang verpflichtet. Soweit zur Behebung von Störungen die Mitwirkung des KUNDEN bzw. im Auftrag des KUNDEN eingesetzter Dritter (externer Vertragspartner) erforderlich ist, so wird, solange diese Mitwirkung nicht erfolgt ist, die Zeitberechnung für Reaktionszeit bzw. Wiederherstellungszeit unterbrochen.

Im Rahmen der Störungsbeseitigung werden ausschließlich Störungen behandelt, die unmittelbar in Zusammenhang mit von der Firma PrimeSign gelieferten Software oder Hardwarekomponenten stehen. Stellt PrimeSign fest, dass eine gemeldete Störung nicht auf eine Fehlfunktion der gegenständlichen Wartungsobjekte zurückzuführen ist, wird PrimeSign den KUNDEN unverzüglich darüber informieren.

Ist für die Störungsbeseitigung eine Softwareanpassung notwendig, so hat PrimeSign innerhalb der vorgegebenen Zeit eine Lösungsstrategie vorzulegen. Diese beinhaltet insbesondere Informationen über die Zeitdauer bis zur Verfügbarkeit der Problemlösung bzw. eines Workaround. Dies entbindet PrimeSign nicht von ihrer Verpflichtung zur schnellstmöglichen Beseitigung der Störung.

5.1 Betriebsverhindernde Störung (Störungsklasse 1)

Eine betriebsverhindernde Störung, zukünftig Störungsklasse 1 genannt, liegt vor, wenn die Benutzung des Wartungsobjektes in wesentlichen Bereichen ausgeschlossen ist, insbesondere im Falle des Stillstandes von Produktivsystemen.

Bei Störungen der Störungsklasse 1 beträgt die Reaktionszeit **maximal 1 Stunde** mit danach regelmäßigem Update unter Berücksichtigung der Servicezeiten des jeweils gewählten SLAs. Die Update-Zeiten werden im Rahmen des Betriebsführungskonzeptes weiter konkretisiert.

5.2 Betriebsbehindernde Störung (Störungsklasse 2)

Eine betriebsbehindernde Störung, zukünftig Störungsklasse 2 genannt, liegt vor, wenn die Benutzung des Wartungsobjektes in wesentlichen Bereichen eingeschränkt ist. Bei Störungen der Störungsklasse 2 beträgt die Reaktionszeit **maximal 4 Stunden**.

5.3 Sonstige Störungen (Störungsklasse 3)

Eine sonstige Störung liegt vor, wenn diese zu Unannehmlichkeiten führt und keinen Einfluss auf den Geschäftsbetrieb hat. Bei sonstigen Störungen wird der Auftragnehmer die Störungsursache **innerhalb von 8 Stunden** nach Eingang der Störungsmeldung überprüfen und eine Lösung vorschlagen. Die Lösung oder Umgehung der Störung erfolgt innerhalb einer angemessenen Frist, in jedem Fall aber mit der Lieferung des nächstfolgenden Updates oder Upgrades im Rahmen der Softwarepflege. Mit den Arbeiten ist vorbehaltlich der zuvor vereinbarten Reaktionszeiten spätestens am 5ten Arbeitstag nach Zugang einer schriftlichen Störungsmeldung durch den KUNDEN (E-Mail ausreichend) zu beginnen.

5.4 „Workaround“

Zur Beseitigung einer Störung (Klassen 1-3) kann zur kurzfristigen Überbrückung die Lauffähigkeit des Systems durch einen „Workaround“ hergestellt werden. Innerhalb einer angemessenen Frist ist jedoch sicherzustellen, dass der Workaround durch eine nachhaltige Behebung der Störung ersetzt wird und eine dauerhaft uneingeschränkt zu nutzende Produktivumgebung hergestellt wird.

6. Dokumentation

Tätigkeiten im Rahmen der Störungsbehebung werden im Ticketsystem von CRYPTAS dokumentiert. Festgestellte Fehler, getroffene Maßnahmen und Zeitpunkte Störungsmeldung bzw. -beseitigung sind von CRYPTAS nachvollziehbar zu dokumentieren. Sofern durch die Arbeiten wesentliche Funktionen oder der Aufbau des Wartungsobjektes geändert wurden, wird PRIMESIGN im Rahmen ihrer Möglichkeiten über die erforderlichen Änderungen der technischen Dokumentation informieren.

7. Eskalation

Zur Sicherung der Servicequalität und des damit verbundenen Informationsflusses erfolgt im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen der PRIMESIGN eine Zuweisung von Support-Tickets zu Eskalationsstufen.

	PRIMESIGN	KUNDE
Eskalationsstufe 0	Service-Desk	Qualified Person (QP)
Eskalationsstufe 1	Technische Leitung/Leitung Service	Technische Leitung/Leitung Service
Eskalationsstufe 2	Geschäftsführung/Bereichsleitung	Geschäftsführung/Bereichsleitung

Bei Eröffnung eines Support-Tickets erfolgt die Zuweisung des jeweiligen Tickets zur Eskalationsstufe 0. Bei Eröffnung eines Support-Tickets der Störungsklassen **1** und **2** erfolgt eine Zuweisung des Tickets zur Eskalationsstufe 1 und eine Information der zu dieser Eskalationsstufe zugeordneten Personen.

Werden die vereinbarten Zeiten für Reaktion bzw. Wiederherstellung nicht eingehalten, oder ist absehbar, dass diese Zeiten nicht eingehalten werden können, so erfolgt jeweils eine Zuweisung des Support-Tickets zur nächst höheren Eskalationsstufe und eine Information der zu dieser Eskalationsstufe zugeordneten Personen.

Sowohl PRIMESIGN als auch KUNDE sind jeweils innerhalb ihrer Organisationen dafür verantwortlich, die Eskalation den zuständigen Stellen zu kommunizieren.

8. De- und Reaktivierung von Wartungsobjekten

Der KUNDE erhält die Möglichkeit einzelne Wartungsobjekte (gänzlich oder teilweise) nach Bedarf zu deaktivieren oder zu reaktivieren (in Abhängigkeit von den Bedingungen der bestellten PrimeSign Remote Signing SaaS Produkte). Eine Deaktivierung einzelner Wartungsobjekte kann nur für die jeweils nächste Wartungsperiode erfolgen. Die Reaktivierung einzelner Wartungsobjekte ist jeweils zu Beginn eines Monats zulässig.

Die Kosten für die Wartung werden entsprechend der tatsächlich zu wartenden Objekte angepasst und können durch Deaktivierung oder Reaktivierung für die darauffolgende Wartungsperiode niedriger oder höher ausfallen.

9. SLA Anpassungen

Aufgrund der im Betrieb gemachten Erfahrungen kann sich der Bedarf an eine Anpassung der gegenständlichen SLA ergeben. Derartige Änderungen sind nur im Einvernehmen zwischen KUNDE und PRIMESIGN möglich und müssen zu ihrer Wirksamkeit schriftlich vereinbart werden.

10. Vergütung / Zahlungsmodalitäten

Die für die Leistungen des Auftragnehmers nach diesem Vertrag vom Auftraggeber geschuldeten Entgelte sowie die Zahlungsbedingungen ergeben sich, in dieser Reihenfolge, aus den Bedingungen der bestellten PrimeSign Remote Signing SaaS Produkte bzw. den nachfolgenden Regelungen. Für sonstige Leistungen, die der Auftragnehmer erbringt und die nicht Gegenstand der in diesem Vertrag geregelten Leistungen sind, stellt der Auftragnehmer die erbrachten Leistungen nachträglich gesondert gemäß der jeweils zugrundeliegenden Vereinbarung in Rechnung.

10.1 Mehrwertsteuer, Mehrkosten und Nebenkosten

Bei sämtlichen in diesem Vertrag vereinbarten Preisen und Vergütungen handelt es sich um Nettopreise, zu denen noch die jeweils gültige gesetzliche Mehrwertsteuer hinzukommt.

10.2 Rechnung und Fälligkeit

Die Abrechnung sowie die Zahlungspflicht der in Wartung befindlichen Wartungsobjekte erfolgt nach erfolgreicher Installation und Abnahme durch KUNDE jährlich im Voraus (=Wartungsperiode) ab Beginn des jeweiligen Kalenderjahres.

Die Abrechnung sowie die Zahlungspflicht der in Wartung befindlichen Wartungsobjekte, welche unterjährig hinzugekommen sind, erfolgt nach erfolgreicher Installation und Abnahme durch KUNDE anteilig bis zum Jahresende im Voraus. Das bedeutet, die Rechnungsstellung erfolgt für neue Lizenzen oder sonstige Software Erweiterungen jeweils zum Monatsbeginn des Folgemonats für das noch verbleibende Geschäftsjahr. Im Folgejahr fließen diese Erweiterungen in die Jahresgesamtsomme ein.

Die Rechnung wird jeweils 30 Tage nach Rechnungsstellung fällig.

11. Vertragsbeginn / Kündigungsrechte

Dieser SLA-Vertrag beginnt mit der Inbetriebnahme der PrimeSign Remote Signing SaaS Produkte und läuft auf unbestimmte Dauer.

Es gelten nachfolgende Regelungen, so sie nicht in den Bedingungen der bestellten PrimeSign Remote Signing SaaS Produkte geregelt sind.

Der Vertrag kann seitens KUNDE mit einer Frist von 3 Monaten jeweils zum Ende eines Kalenderjahres ganz gekündigt werden. PrimeSign kann mit einer Frist von 12 Monaten zum Kalenderjahresende kündigen.

Das Recht zur sofortigen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung gilt insbesondere seitens KUNDE:

- die wiederholte Mangelhaftigkeit der durch PrimeSign erbrachten Leistungen, die zu Störungen der Störungsklasse 1 führten;
- die wiederholte Nichterbringung geschuldeter Leistungen durch PrimeSign trotz Mahnung und Fristsetzung durch KUNDE;

Die Kündigung bedarf der Schriftform gem Ziffer 14.1. Eine Kündigung per E-Mail erfüllt das Schriftformerfordernis nicht.

12. Geheimhaltung

Die Parteien verpflichten sich, über alle im Zusammenhang mit diesem Vertrag zur Kenntnis gelangten vertraulichen Informationen, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten.

PrimeSign verpflichtet sich, mit allen von ihr im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung eingesetzten Mitarbeitern eine mit dieser Ziffer inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

13. Haftung

PrimeSign haftet bei schuldhafter Verletzung einer Pflicht aus diesem Vertrag nach den gesetzlichen Bestimmungen.

14. Allgemeine Bestimmungen

14.1 Schriftform

Der Vertrag enthält alle getroffenen Vereinbarungen. Weitere schriftliche oder mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Alle Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags sowie allfälliger Anlagen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, soweit in diesem Vertrag keine abweichende Form vereinbart wurde. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Klausel.

14.2 Salvatorische Klausel

Die Rechtsunwirksamkeit einer Bestimmung des Vertrags berührt die Rechtswirksamkeit der anderen Vertrags- teile nicht. Die Vertragsparteien verpflichten sich, eine unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die ihr im wirtschaftlichen Ergebnis am nächsten kommt und dem Vertragszweck am besten entspricht.

14.3 Geltendes Recht / Vertragssprache / Gerichtsstand

Anwendbares Recht ist das Recht des Landes, in dem KUNDE ihren Sitz hat. UN-Kaufrecht findet keine Anwendung.

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Sitz von KUNDE. KUNDE kann wahlweise auch am Sitz von PrimeSign klagen.

14.4 Schlichtungsverfahren

Im Falle von Uneinigkeiten bemühen sich die Parteien zunächst um eine gütliche Einigung. Das Verfahren wird von beiden Vertragsparteien auf allen Ebenen nach dem Grundsatz von Treu und Glauben mit dem gemeinsamen Ziel der einvernehmlichen Bereinigung von Meinungsdivergenzen durchgeführt. Sollte eine Einigung auf diesem Weg nicht erzielbar sein, steht jeder Partei der ordentliche Rechtsweg offen.

Graz, den 30.03.2017